

第 93 回行政改善推進会議 議事概要

- 1 日 時：令和 8 年 2 月 10 日（火）13:30～15:15
- 2 場 所：中国四国管区行政評価局行政相談委員室
- 3 出席構成員：片木晴彦（座長）、大角基男、詩叶純子、高橋修、長岡秀樹、本城聖一、吉田裕幸、吉富崇子（敬称略）
※ 長岡構成員は所属先からリモートで出席。

4 付議事案

精神障害者保健福祉手帳の郵送申請・交付の取組について

【行政相談の内容】

私は、精神障害者保健福祉手帳を所持しているが、更新手続のために、保健所に出向くことが苦痛である。また、平日に保健所に出向くことを依頼できる代理人もいない。このため、郵送など窓口に出向かずに更新手続を行えるようにしてほしい。

事務局から、精神障害者保健福祉手帳制度の概要、管内の県及び市町村の調査結果等について説明後、意見交換が行われた。

[構成員からの主な意見]

- 郵送申請・交付を認めていない市町村は、精神障害者に寄り添い、面談した上で関係を築き、孤立させないようにどう支えていくかを考えるために、郵送申請を認めず、窓口申請としているのではないか。
- 新規申請は、どのような手続であるか分からない方も多いと思うので、窓口申請としていることも理解できるが、更新申請に当たっては、関係も築けており、手続内容を理解しているため、郵送を認めてもよいのではないか。
- 郵送申請・交付を認めているのであれば、積極的に周知を図るべき。県から市町村に対し、郵送申請・交付を認め、その旨をホームページで周知するよう求めるべきではないか。郵送申請・交付を認めている事例やホームページで周知している事例を集めて、県や市町村に対し情報提供し、周知を促すべき。
- 調査結果によると、市町村は、郵送申請を認めていない理由や認めていても周知していない理由として、事務負担の増加を挙げている。一方で郵送申請を認めて周知している市町村では、それほど事務負担は多くないという声もある。また、市町村は、郵送交付を認めていない理由として、誤送付や個人情報の取扱いを挙げているが、他の事務でも郵送で個人情報を取り扱っており、行政として当たり前のことなので、郵送交付を認めない理由にはならないのではないか。加えて、郵送料の負担も理由に挙げているが、厚生労働省の通知（申請者の負担で郵送することは差し支えない）を知らないためではないか。市町村が必要な情報を持った上で郵送申請・交付の判断ができるように、厚生労働省の通知も合わせて情報提供すべき。

- 役場に聞いてみたが、精神障害者保健福祉手帳の申請は、自立支援医療費（精神通院医療）の受給者証と一緒に申請できるよう工夫している例や入院患者の場合は病院の職員が代理で申請している例もあるようだ。また、申請書に間違いがあった場合は、電話で修正できるので、郵送申請の方が負担は少ないとも聞いた。
- 周知については、高齢者などはインターネットを十分に使いこなせない方もいるので、ホームページ以外の方法も考えた方がよい。
- 他の市町村でどのような方法で郵送申請・交付を認めているかを情報提供することによって、郵送申請・交付を認める市町村が増えるのではないか。申請時に間違いが起これにくいよう書式を工夫する必要があるのではないか。
- 市町村は、郵送申請・交付を認めると、事務負担が増えるのではないかと懸念しているのであれば、書式の工夫等で負担軽減している事例を提供するなど、郵送申請・交付を認めるか否かの判断材料となる情報提供をすべき。
- 郵送申請・交付を認めているにもかかわらず、その旨をホームページに周知していないのは、行政の対応として理解できない。市町村の事務体制を踏まえつつも、郵送申請・交付を認めている市町村の例やホームページで周知している例などについて、情報提供することにより、申請者の利便性の向上のため、郵送申請・交付を認める流れになるように促すべき。
- 今回の議題は、地域的な課題ではなく全国的な課題であると考えてるので、厚生労働省にも情報提供してほしい。

また、郵送申請・交付を認めていない市町村は、精神障害者に寄り添うために、窓口申請としているのであれば、その思いは尊重し、申請者にとっても分からないことが多い新規申請と2回目以降の更新申請とは、分けて考えるべきとの意見があったことは、情報提供資料に記載してほしい。

【行政改善推進会議取りまとめ結果】

本件については、県及び市町村の自主的な判断を前提としつつ、申請の窓口となる市町村において、精神障害者保健福祉手帳の特に更新申請・交付における郵送の許容や、ホームページ等でのその周知を促すため、次のとおり対応すること。

- ① 県及び市町村から、「事務負担が増加する」、「市町村の判断に任せるべき」との意見があることについて、郵送申請・交付を認めホームページ等でも周知している例や、郵送申請・交付が業務効率化につながるという例を示し、市町村が自主的に取り組むための判断材料となるよう、県及び市町村に情報提供を行うこと。
- ② 郵送申請・交付を認めていないこと、ホームページ等で周知していないことは地域的な課題ではなく全国的な課題と考えられることから、中国地方の県及び市町村だけでなく、厚生労働省にも情報提供を行うこと。